



[www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport)

## HP Vectra vl800 Desktop & Minitower

Leitfaden zur  
Fehlerbehandlung



---

## Hinweis

Inhaltliche Änderungen vorbehalten.

Hewlett-Packard übernimmt keine Garantie welcher Art auch immer für diese Ausrüstung, einschließlich der (doch nicht begrenzt auf die) Qualitätsgarantie und die Garantie bezüglich Eignung für einen bestimmten Zweck. Hewlett-Packard haftet nicht für in dieser Dokumentation enthaltene Fehler oder für unbeabsichtigte oder indirekte Schäden in Verbindung mit der Lieferung, der Leistung oder der Benutzung der Ausrüstung. Hewlett-Packard übernimmt keine Haftung für den Betrieb oder die Zuverlässigkeit seiner Software, wenn diese auf Hardware benutzt wird, die nicht von Hewlett-Packard geliefert wurde.

Dieses Dokument enthält proprietäre Informationen, die durch das Copyright geschützt sind. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Hewlett-Packard Company weder ganz noch teilweise fotokopiert, reproduziert oder übersetzt werden

Adobe<sup>®</sup>, Acrobat<sup>®</sup> und Acrobat<sup>®</sup> Reader<sup>™</sup> sind Warenzeichen der Adobe Systems Incorporated.

Microsoft<sup>®</sup>, MS<sup>®</sup>, MS-DOS<sup>®</sup>, Windows<sup>®</sup> und Windows NT<sup>®</sup> sind in den USA eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Pentium<sup>®</sup> ist ein eingetragenes Warenzeichen der Intel Corporation.

HP France  
Business Desktop Division (BDD)  
Outbound Marketing Communications  
38053 Grenoble Cedex 9  
France

2001 Hewlett-Packard Company

---

# Inhalt

**Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß,  
bzw. überhaupt nicht. Siehe Seite 7.**

*Beispielsweise ist der Bildschirm leer; Fehlermeldungen werden während des Starts angezeigt, oder es werden Signaltöne ausgegeben.*



**Ihr PC startet normal, doch treten Probleme  
bei Nutzung oder Konfiguration auf. Siehe Seite 19.**

*Beispielsweise werden Hardware-Komponenten nicht erkannt, Sie haben ein Kennwort vergessen, es tritt ein Software-Problem auf.*



**Fehlerbehebung bei Ihrem PC  
mit Hilfe der HPe-DiagTools. Siehe Seite 43.**

*Sie können hardware-spezifische Probleme diagnostizieren, einzelne Hardware-Komponenten testen und die Hardware-Konfiguration prüfen.*



**Fehlerbehebung bei Ihrem PC mit Hilfe von  
HP Instant Support.**

*Sie können diesen Problemlösungsdienst im Internet nutzen, um die Fehlerbehebung zu automatisieren und zu beschleunigen. Rufen Sie [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport) auf, und klicken Sie im Menü am linken Rand auf **HP Instant Support**.*



**Wiederherstellung des Festplatteninhalts mit der  
Wiederherstellungs-CD-ROM. Siehe Seite 53.**

*Sie können das geladene Betriebssystem, Treiber, Dienst- und Anwendungsprogramme wiederherstellen.*



**Sonstige nützliche Informationsquellen. Siehe Seite 57.**

*Wie Sie die aktuellsten Treiber, Dienstprogramme und BIOS-Updates erhalten. Hier finden Sie auch Details zum Laden der Dokumentation für Ihren PC.*



**Kontakt mit HP Support-Services. Siehe Seite 59.**

*Einzelheiten über die Informationen, die Sie vor dem Kontakt mit dem HP Support bereit halten sollten.*

---

## Einleitung

Dieses Handbuch bietet Ihnen Informationen zu folgenden Themen:

- Beheben von Fehlern Ihres PCs
- Weitere Informationsquellen und Support.

Informationen zur Konfiguration und Verwendung Ihres PCs finden Sie im *Benutzerhandbuch*, das Sie von der HP-Website herunterladen können: [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport).

---

## Wichtige Informationen

### Abnehmen und Anbringen der Gehäuseabdeckung

---

#### **WARNUNG**

Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung Ihres PCs zu Ihrer eigenen Sicherheit erst dann ab, wenn Sie das Netzkabel und alle Telefonkabel abgezogen haben. Schalten Sie den PC erst nach dem Anbringen der Gehäuseabdeckung wieder ein.

---

### Sicherheitsinformationen

---

#### **WARNUNG**

Bei unsachgemäßer Behandlung des Akkus besteht Explosionsgefahr. Zu Ihrer eigenen Sicherheit dürfen Sie einen alten Akku nicht aufladen, auseinander bauen oder verbrennen. Tauschen Sie einen Akku nur gegen einen gleichwertigen, vom Hersteller empfohlenen Akku aus. Der Akku in diesem PC enthält Lithium und ist frei von Schwermetallen. Zum Schutz der Umwelt dürfen Akkus nicht im Hausmüll entsorgt werden. Geben Sie gebrauchte Akkus entweder dort zurück, wo Sie diese erworben haben, bzw. bei Ihrem Händler oder bei Hewlett-Packard, damit eine ordnungsgemäße Wiederverwertung bzw. Entsorgung gewährleistet ist. Akkus werden kostenlos zurückgenommen.

#### **Für Besitzer eines Modems:**

Verbinden Sie dieses Produkt während eines Gewitters nicht mit einem Telefonanschluss. Ziehen Sie in einer feuchten Umgebung das Telefonkabel an der Netzwerkschnittstelle ab, bevor Sie den Stecker des Telefonkabels in die Telefonbuchse stecken. Ziehen Sie das Telefonkabel an der Netzwerkschnittstelle ab, bevor Sie nicht isolierte Telefondrähte oder Terminals berühren. Gehen Sie beim Installieren oder Modifizieren von Telefonverbindungen sehr vorsichtig vor. Vermeiden Sie den Gebrauch von Telefonen (ausgenommen schnurlose Telefone) während eines Gewitters, da hierbei das Risiko eines Blitzschlags besteht. Verwenden Sie Ihr Telefon nicht, wenn Sie Gasgeruch bemerken. Trennen Sie stets die Verbindung zum Telefonnetz, bevor Sie die Kommunikationsplatine berühren oder ausbauen.

---

# 1

## Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

	Symptom	Problembeschreibung	
Fall 1	Nach Drücken des Netzschalters reagiert der PC nicht: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Bildschirm bleibt leer.</li><li>• Es sind keine Festplatten- oder Lüftergeräusche zu hören.</li><li>• Die Status-LED leuchtet nicht.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Möglicherweise ist das Netzkabel des PCs nicht richtig angeschlossen.</i></li></ul>	Siehe Seite 9.
Fall 2	Nach Drücken des Netzschalters scheint der PC zu starten, der Bildschirm bleibt jedoch leer: <ul style="list-style-type: none"><li>• Festplatte und Lüfter sind in Betrieb.</li><li>• Die Status-LED leuchtet <b>GRÜN</b>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Möglicherweise ist der Monitor falsch angeschlossen oder ausgeschaltet.</i></li></ul>	Siehe Seite 11.
Fall 3	Der PC startet nach Drücken des Netzschalters nicht: <ul style="list-style-type: none"><li>• Festplatte und/oder Lüfter sind in Betrieb.</li><li>• Der Bildschirm bleibt leer.</li><li>• Die Status-LED leuchtet <b>ROT</b> (Desktop) oder <b>GELB</b> (Minitower).</li><li>• Signaltöne werden ausgegeben.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Der PC hat einen Fehler in der Hardwarekonfiguration gefunden. Möglicherweise ist eine interne Komponente des PCs falsch angeschlossen.</i></li></ul>	Siehe Seite 13.
Fall 4	Nach Drücken des Netzschalters startet der PC, und am Bildschirm werden verschiedene Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Systemstart wird mit einer Fehlermeldung abgebrochen.</li><li>• Die Status-LED blinkt <b>ROT</b> (Desktop) oder <b>GELB</b> (Minitower).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Ein Konfigurationsfehler wurde ermittelt.</i></li></ul>	Siehe Seite 15.
Fall 5	Nach Drücken des Netzschalters startet der PC, und am Bildschirm werden zunächst verschiedene Informationen angezeigt. Anschließend treten jedoch folgende Fehler auf: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der Bildschirm bleibt leer <i>oder</i></li><li>• Die Bildschirmanzeige ist fehlerhaft</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Möglicherweise ist die Grafikkarte falsch installiert oder konfiguriert.</i></li><li>• <i>Möglicherweise liegt ein Laufwerkfehler vor oder die Festplatte ist nicht verfügbar.</i></li></ul>	Siehe Seite 17.

## 1 Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

Nützliche Informationen	
EMU (Error Message Utility) – Erläuterung	Siehe Seite 15.
Tabelle der Signaltöne	Siehe Seite 14.
Sie haben Ihr BIOS-Kennwort vergessen	Siehe Seite 27.
Beheben von BIOS-Problemen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Aktualisieren des BIOS.</li><li>• Wiederherstellen der BIOS-Standardeinstellungen.</li><li>• Löschen des CMOS.</li><li>• Wiederherstellen des BIOS (Notbetrieb).</li></ul>	Siehe Seite 32. Siehe Seite 32. Siehe Seite 33. Siehe Seite 34.
Schalter auf der Systemplatine.	Siehe Seite 35.
Verwenden des Programms HP <i>Setup</i> .	Siehe Seite 37.
Beheben von Hardwareproblemen mit HP e-DiagTools.	Siehe Seite 43.



## Fall 1 — Keine Aktivität

Der PC startet nach Drücken des Netzschalters nicht. Der Bildschirm bleibt leer, Festplatten- oder Lüftergeräusche sind nicht zu hören und die Statusanzeige leuchtet nicht.

- Der Bildschirm bleibt leer.
- Keine Festplatten- oder Lüftergeräusche.
- Die Status-LED leuchtet nicht auf.

### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Der PC startet nicht. Die LED-Statusanzeige leuchtet.	Das Netzkabel richtig angeschlossen ist.	Schließen Sie das Netzkabel an einer geerdeten Steckdose und am PC an.
	Die Steckdose funktioniert.	Schließen Sie eine Lampe an der geerdeten Steckdose an, um deren Funktion zu prüfen.
	Der Spannungswahlschalter (auf der Rückseite des PCs) richtig eingestellt ist.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ziehen Sie das Netzkabel ab.</li> <li>2 Wählen Sie die richtige Spannung.</li> <li>3 Schließen Sie das Netzkabel erneut an.</li> <li>4 Starten Sie den PC.</li> </ol>
<b>Ihr PC startet noch immer nicht</b>		
	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
	Das Problem nicht durch die Stromversorgung verursacht wird.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ziehen Sie die Stromversorgungskabel aller internen Geräte (nicht jedoch von der Systemplatine).</li> <li>2 Schließen Sie das Netzkabel an.</li> <li>3 Schließen Sie nacheinander die Stromversorgungskabel aller internen Geräte wieder an, um zu prüfen, ob ein Gerät defekt ist.</li> <li>4 Falls ein Gerät defekt ist, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</li> </ol>

Fortsetzung nächste Seite ⇒

## 1 Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

Fall 1 — Keine Aktivität

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
<b><i>Wenn der PC noch immer nicht startet</i></b>		
	<b>Prüfen Sie, ob...</b>	<b>Vorgehensweise...</b>
	Das Problem nicht durch die Stromversorgung verursacht wird.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Tauschen Sie die Stromversorgung durch eine funktionierende Stromversorgung gleichen Typs aus.</li><li>2 Startet der PC, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler. Die Stromversorgung muss möglicherweise ausgetauscht werden.</li></ol>
<b><i>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</i></b>		

## Fall 2 — Der Bildschirm bleibt leer

Nach dem Drücken des Netzschalters scheint der PC zu starten (Festplatten- und Lüftergeräusche sind zu hören, und die Status-LED leuchtet grün), der Bildschirm bleibt jedoch leer.

- Festplatten- und Lüftergeräusche sind zu hören.
- Die Status-LED leuchtet **GRÜN**.

Halten Sie den Netzschalter ungefähr fünf Sekunden lang gedrückt. Der PC wird ausgeschaltet.

### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC richtig startet.

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Die Netz- und Festplattenkontrollleuchten funktionieren, der Bildschirm bleibt jedoch leer.	Der Monitor eingeschaltet ist (die LED leuchtet).	Erläuterungen zu den LEDs finden Sie im Monitorhandbuch.
	Das Netzkabel des Monitors richtig angeschlossen ist.	Schließen Sie das Netzkabel an einer geerdeten Steckdose und am Monitor an.
	Die Steckdose funktioniert.	Schließen Sie eine Lampe an der geerdeten Steckdose an, um deren Funktion zu prüfen.
<b>Der Bildschirm bleibt weiterhin leer</b>		
	Die Helligkeits- und Kontrasteinstellungen des Monitors richtig sind.	Lesen Sie bei Bedarf im Monitorhandbuch nach.
	Der Monitor fehlerfrei funktioniert.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Tauschen Sie den Monitor durch einen Monitor gleichen Typs aus.</li> <li>2 Falls der Monitor funktioniert, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler. Der Monitor muss möglicherweise ausgetauscht werden.</li> </ol>
	Die Stecker des Monitorkabels unbeschädigt sind.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Schalten Sie den Monitor aus, und ziehen Sie das Netzkabel ab.</li> <li>2 Ziehen Sie das Monitorkabel ab, und biegen Sie eventuell verbogene Stifte gerade.</li> <li>3 Schließen Sie das Monitorkabel wieder an.</li> <li>4 Schalten Sie den Monitor ein und prüfen Sie, ob dieser funktioniert.</li> </ol>
Möglicherweise muss das BIOS (Basic Input Output System) aktualisiert werden.		Ist das BIOS fehlerhaft, befolgen Sie die Anweisungen auf Seite 34 zum Wiederherstellen des BIOS.

Fortsetzung nächste Seite ⇒

## 1 Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

### Fall 2 — Der Bildschirm bleibt leer

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
<b>Konfigurationsproblem bei zwei oder mehreren Monitoren</b>		
	Ihr System über zwei Grafikkarten verfügt und Sie nur einen Monitor verwenden. Ist dies der Falle, prüfen Sie, ob dieser an <i>Ausgang 1</i> angeschlossen ist.	<ul style="list-style-type: none"><li>Die Ausgänge der Grafikkarten sind beschriftet.</li></ul>
	Ihr System über zwei oder mehr Grafik-karten verfügt, Sie jedoch nur einen Monitor verwenden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Schließen Sie den Monitor an einem der Ausgänge der zweiten Grafikkarte an.</li></ul>
Ein Bildschirm bleibt leer.	Konfiguration und Auflösung beim Betrieb mehrerer Monitore richtig definiert wurden.	<ol style="list-style-type: none"><li>Greifen Sie über <b>Start, Einstellungen, Systemsteuerung</b> auf die <b>Bildschirmeigenschaften</b> zu.</li><li>Wählen Sie die Option für mehrere Monitore aus, und konfigurieren Sie Ihr System für die gewünschte Anzahl von Monitoren und für die gewünschte Auflösung.</li></ol> <p><i>HINWEIS</i> Für die Matrox G4xx-Grafikkarte für zwei Monitore steht die Einstellung für mehrere Monitore nur dann zur Verfügung, wenn beide Monitore mit dem PC verbnden sind und vor dem PC eingeschaltet werden.</p>

#### **HINWEIS**

Bleibt der Bildschirm beim Starten von Windows leer oder ist die Anzeige fehlerhaft, befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Fall 5 — Leerer Bildschirm oder fehlerhafte Anzeige“ auf Seite 17.

---

## Fall 3 — Der PC startet nicht, und der Bildschirm bleibt leer

Nach Drücken des Netzschalters sind Festplatten- oder Lüftergeräusche zu hören, der PC startet jedoch nicht. Der Bildschirm bleibt leer, und die Status-LED leuchtet rot (Desktop) oder gelb (Minitower). Der PC hat einen Hardwarefehler ermittelt.

- Festplatten- und Lüftergeräusche sind zu hören.
- Der Bildschirm bleibt leer.
- Die Status-LED leuchtet **ROT**. (Desktop) oder **GELB** (Minitower). Signaltöne werden ausgegeben.

---

### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

---

**Diagnose vor dem Start** Beim Starten des PCs führt das BIOS einen Power-on Self Test (POST) durch, um die Hardwarekonfiguration auf Probleme zu überprüfen. Wird während des POST ein Problem erkannt, wird auf dem PC-Monitor ein Fehler angezeigt.

Schlägt jedoch einer der Tests vor dem Start fehl, wird ein Audiosignal ausgegeben.

Die Diagnose vor dem Start führt zur Ausgabe einer Reihe von Signaltönen, bei denen zwischen zwei Signalarten unterschieden wird. Einmal handelt es sich um verschiedene Signaltöne, die auf eine Anomalie hinweisen. Diese Tonsequenz umfasst unter anderem ein elektronisches Signal, dass ggf. über eine Telefonleitung an ein autorisiertes Help Desk oder den HP Support übermittelt werden kann. Das Signal kann von einem menschlichen Ohr nicht entschlüsselt werden. Mit der entsprechenden Ausrüstung ist es dem Help Desk jedoch möglich, über dieses Signal PC-Modell und Seriennummer zu ermitteln.

## 1 Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

Fall 3 — Der PC startet nicht, und der Bildschirm bleibt leer

Die zweite Art Tonsignal besteht aus einer Reihe langer Signaltöne, die auf einen bestimmten Fehler hinweisen. Wenn Sie eine Reihe von Signaltönen hören, sollten Sie diese zählen, da sie so die Ursache des Problems leichter ermitteln können.

### Fehler beim Test vor dem Start

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Fehlermeldungen aufgeführt, die während der Testphase vor dem Start auftreten können.

Signaltöne	Ursache...	Prüfen Sie, ob...
1 Ton	Prozessor fehlt, ist nicht ordnungsgemäß angeschlossen oder ZIP-Socket nicht geschlossen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der Prozessor richtig angeschlossen ist und das ZIP-Socket geschlossen ist.</li></ul>
2 Töne	Das Netzteil ist im geschützten Modus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Stromkabel im PC ordnungsgemäß angeschlossen sind.</li></ul>
3 Töne	Kein Arbeitsspeicher, fehlerhafte Speichermodule, inkompatibles Speichermodul	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Speichermodule richtig in die Sockets eingesetzt sind.</li><li>• Speicher-Sockets A2 und B2 müssen RDRAM-Fortsetzungsmodule enthalten, wenn sie nicht verwendet werden.</li></ul>
4 Töne	Problem mit der Grafikkarte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Grafikkarte installiert ist.</li><li>• Die Grafikkarte ordnungsgemäß im AGP-Anschluss eingesetzt ist.</li></ul>
5 Töne	Problem bei der PnP/PCI-Initialisierung	<ul style="list-style-type: none"><li>• PCI-Karten richtig in den Steckplätzen eingesetzt sind.</li><li>• Entfernen Sie eine PCI-Karte, um festzustellen, ob sie das Problem verursacht.</li></ul>
6 Töne	Beschädigtes BIOS	Sie müssen das Verfahren zum Wiederherstellen des BIOS durchführen (siehe Seite 34).
7 Töne	Beschädigte Systemplatine	

### Wiederholen der Signaltöne

Wenn Sie die Signaltöne verpasst haben, schalten Sie den PC aus, indem Sie den Netzschalter für mindestens fünf Sekunden gedrückt halten, und achten Sie beim erneuten Einschalten auf die Signaltöne.

---

## Fall 4 — Der Systemstart schlägt fehl, und auf dem Bildschirm wird eine Fehlermeldung angezeigt

Nach dem Drücken des Netzschalters startet der PC, und am Bildschirm werden Informationen angezeigt. Der Startvorgang wird jedoch mit einem Fehler abgebrochen, und die Status-LED blinkt rot (Desktop) oder gelb (Minitower). Möglicherweise wird ein Signalton ausgegeben. Es ist ein Konfigurationsfehler aufgetreten.

- Der Startvorgang wird mit einer Fehlermeldung abgebrochen.
- Die Status-LED blinkt **ROT** (Desktop) oder **GELB** (Minitower).

---

### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus, indem Sie den Netzschalter für mindestens fünf Sekunden gedrückt halten. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC richtig startet.

---

### Error Message Utility (EMU)

Tritt beim Starten während des POST (Power-On-Self-Test) ein Fehler auf, werden zwei Signaltöne ausgegeben, und der Error Setup Manager zeigt am Bildschirm Informationen zu dem/den erkannten Fehler(n) an. Jeder EMU-Fehler wird am Bildschirm als vierstelliger Code mit einer Beschreibung angezeigt.

Weitere Informationen erhalten Sie durch Drücken der **EINGABETASTE**. Eine detaillierte Beschreibung der Fehlerursache und ein Lösungsvorschlag werden angezeigt. Nachfolgend werden anhand von Beispielen die verschiedenen Fehlerkategorien aufgeführt.

## 1 Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

Fall 4 — Der Systemstart schlägt fehl, und auf dem Bildschirm wird eine Fehlermeldung angezeigt

<b>Kategorie #1:</b>	Handelt es sich bei dem Fehler lediglich um eine Warnung (z. B. eine verhakte Taste), wird beim POST folgendes angezeigt:
WARNUNG <sup>1</sup>	
<b>00100</b>	Keyboard Error

1. Erfolgt innerhalb von 5 Sekunden kein Benutzereingriff, setzt das System den Startvorgang fort.

<b>Kategorie #2:</b>	Handelt es sich um einen schwerwiegenden Fehler, wird beim POST folgendes angezeigt:
<b>00xx</b>	The BIOS has detected a serious problem that prevents your PC from booting
	<b>Press &lt;Enter&gt; to view more information about error</b>



## Fall 5 — Leerer Bildschirm oder fehlerhafte Anzeige

Nach Drücken des Netzschalters startet der PC, und am Bildschirm werden zunächst Informationen angezeigt. Der Bildschirm bleibt anschließend jedoch leer, oder die Anzeige ist fehlerhaft.

- Leerer Bildschirm  
oder
- Fehlerhafte Anzeige

### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

Symptom....	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Der PC startet ordnungsgemäß. Beim Laden des Betriebssystems bleibt der Bildschirm jedoch leer, oder die Anzeige ist fehlerhaft.	Der Monitor die ausgewählte Auflösung und Bildwiederholfrequenz unterstützt. Dieses Problem kann auftreten, wenn der PC nicht mit dem Monitor verwendet wird, für den er konfiguriert ist.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Starten Sie den PC im VGA-Modus. Öffnen Sie die <b>Bildschirmeigenschaften</b> unter <b>Start, Einstellungen, Systemsteuerung</b>.</li><li>2 Ändern Sie die Werte für Auflösung und Bildwiederholfrequenz so, dass Ihr Monitor diese unterstützt.</li></ol>
<b>Der Bildschirm bleibt leer/Die Anzeige ist weiterhin fehlerhaft</b>		
	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
	Die Grafikkarte ordnungsgemäß in den Socket auf der Systemplatine eingesteckt ist.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Befolgen Sie die Anweisungen zum Abnehmen der Gehäuseabdeckung und zum Ausschalten des PCs m <i>Hinweis</i> weiter oben.</li><li>2 Bauen Sie die AGP-Karte aus und vorsichtig wieder ein.</li><li>3 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.</li></ol>
	Die Festplatte richtig konfiguriert und angeschlossen ist.	Weitere Informationen finden Sie bei Bedarf auf Seite 24.
	Der Zugriff auf die Festplatte möglich ist.	Informationen zur Fehlerbehebung mit HP e-DiagTools finden sie auf Seite 43.

Fortsetzung nächste Seite ⇒

## 1 Ihr PC startet nicht ordnungsgemäß

Fall 5 — Leerer Bildschirm oder fehlerhafte Anzeige

Symptom....	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
<b><i>Der Bildschirm bleibt leer/Die Anzeige ist weiterhin fehlerhaft</i></b>		
	<b>Prüfen Sie, ob...</b>	<b>Vorgehensweise...</b>
	Der Grafiktreiber weder fehlerhaft noch falsch installiert ist.	Installieren Sie die aktuellsten Grafiktreiber. Diese Treiber können Sie von der Vectra-Support-Website herunterladen: <a href="http://www.hp.com/go/vectrasupport">www.hp.com/go/vectrasupport</a> . Wählen Sie die Option HP Vectra VL800 PC aus.

# 2

## Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Ihr PC startet normal, es treten jedoch Probleme beim Einsatz oder bei der Konfiguration verschiedener Komponenten Ihres PCs auf.

Symptom	Art des Problems	
Der PC startet. Es wird jedoch eine POST-Fehlermeldung (Power-On Self-Test) am Bildschirm angezeigt.	• <i>CMOS-Fehler.</i>	Siehe Seite 21.
	• <i>Tastatur oder Maus funktionieren nicht richtig.</i>	Siehe Seite 22.
	• <i>Die LED des Diskettenlaufwerks leuchtet nicht.</i>	Siehe Seite 23.
	• <i>Festplatten-, DVD-, CD-RW- oder CD-ROM-Laufwerk funktionieren nicht.</i>	Siehe Seite 24.
	• <i>Die seriellen oder parallelen Schnittstellen sind falsch konfiguriert.</i> • <i>Geräte sind falsch angeschlossen.</i> • <i>Gerätetreiber fehlen oder sind falsch konfiguriert.</i>	Siehe Seite 26.
Sie können den PC nicht ausschalten.		Siehe Seite 27.
Bei Ihrem PC tritt ein Softwareproblem auf.	• <i>Eine Anwendung kann nicht ausgeführt werden.</i> • <i>Datums- und Zeitangaben sind falsch.</i>	Siehe Seite 29.
Ihr PC „verliert“ wiederholt Konfigurationseinstellungen.		Siehe Seite 30.
Bei der Verwendung des Euro-Symbols treten Probleme auf.		Siehe Seite 31.

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Nützliche Informationen	
Sie haben Ihr BIOS-Kennwort vergessen.	Siehe Seite 27.
Beheben von BIOS-Problemen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Aktualisieren des BIOS.</li><li>• Wiederherstellen der BIOS-Standardeinstellungen.</li><li>• Löschen des CMOS.</li><li>• Wiederherstellen des BIOS (Notbetrieb).</li></ul>	Siehe Seite 32. Siehe Seite 32. Siehe Seite 33. Siehe Seite 34.
Schalter auf der Systemplatine.	Siehe Seite 35.
Verwenden des Programms HP <i>Setup</i> .	Siehe Seite 37.
Beheben von Laufwerksproblemen:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Festplattenlaufwerk.</li></ul>	Siehe Seite 38.
<ul style="list-style-type: none"><li>• CD-ROM, DVD oder CD-RW-Laufwerke.</li></ul>	Siehe Seite 39.
Beheben von Hardwareproblemen mit HP e-DiagTools.	Siehe Seite 43.
Wiederherstellen von Daten der Festplatte.	Siehe Seite 53.

### Fehler beim CMOS-Test

#### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

Symptom...	Prüfen Sie, ob..	Vorgehensweise...
Beim POST wird ein CMOS-Fehler angezeigt. Beim CMOS handelt es sich um einen Chip, der die Konfiguration des PCs auch nach dem Ausschalten speichert.	Der interne Akku funktioniert.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Stellen Sie am PC die korrekte Zeit ein (siehe das Handbuch des Betriebssystems).</li> <li>2 Schalten Sie den PC aus, und <b>trennen</b> Sie diese für eine Stunde vom Stromnetz.</li> <li>3 Starten Sie den PC, und prüfen Sie die Systemzeit.</li> <li>4 Ist die Zeitangabe falsch, tauschen Sie den internen Akku aus. Siehe hierzu Kapitel 2 im <i>Benutzerhandbuch</i> Ihres PCs.</li> </ol>
	Löschen Sie den CMOS.	Anweisungen finden Sie auf Seite 33.
	Die neueste BIOS-Version installiert ist.	Falls Sie das BIOS aktualisieren müssen, laden Sie die neueste Version von der Vectra Support-Website herunter: <a href="http://www.hp.com/go/vectrasupport">www.hp.com/go/vectrasupport</a> . Wählen Sie die Option HP Vectra VL800 PC.
	Die Systemplatine funktioniert.	Tauschen Sie die Systemplatine durch eine funktionierende Systemplatine gleichen Typs aus.
<b>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</b>		

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Fehler beim Tastaturtest

---

### Fehler beim Tastaturtest

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Beim POST wird ein Tastatur oder Mausfehler angezeigt.	Tastatur und Maus korrekt angeschlossen sind.	Stecken Sie die Kabel in die richtigen Anschlüsse auf der Rückseite des PCs. Die Anschlüsse sind durch Farbcodes eindeutig gekennzeichnet.
	Die Tastatur frei von Verschmutzungen ist und keine Taste verklemmt ist. Die Maus frei von Verschmutzungen ist.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prüfen Sie, ob eine Taste gedrückt oder verklemmt ist (Tastatur).</li><li>• Reinigen Sie die Mauskugel und die Sensoren.</li></ul>
	Tastatur und Maus funktionieren.	Tauschen Sie Tastatur und/oder Maus durch funktionierende Geräte aus.
<b>Der PC startet, das Problem tritt jedoch weiterhin auf...</b>		
Möglicherweise müssen Sie das BIOS (Basic Input Output System) aktualisieren.	Erstellen Sie eine Startdiskette. Siehe hierzu auch Seite 32.	
<b>Tastatur und/oder Maus funktionieren noch immer nicht</b>		
	Prüfen Sie, ob...	Maßnahmen...
	Die Systemplatine funktioniert.	Die Systemplatine ist fehlerhaft. Wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.
<b>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</b>		

### Fehler beim Test des Diskettenlaufwerks

#### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Beim POST wird ein Fehler des Diskettenlaufwerks angezeigt.	Das Laufwerk im <i>Setup</i> -Programm richtig konfiguriert ist.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li> <li>2 Prüfen Sie die Laufwerkskonfiguration unter <b>Advanced</b> ⇒ <b>Floppy Setup</b> ⇒ <b>Security</b>.</li> </ol>
	Stellen Sie im <i>Setup</i> -Programm die Standardeinstellungen wieder her.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li> <li>2 Drücken Sie <b>F9</b>, um die Standardeinstellungen wiederherzustellen.</li> </ol>
	Die Laufwerkkabel richtig angeschlossen sind.	Die Strom- und Datenkabel des Laufwerks sind korrekt angeschlossen. (Siehe hierzu auch Kapitel 2 des <i>Benutzerhandbuchs</i> Ihres PCs.)
	Das Laufwerkkabel in Ordnung ist.	Tauschen Sie das Laufwerkkabel durch ein funktionierendes Laufwerkkabel gleichen Typs aus.
	Das Diskettenlaufwerk funktioniert.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prüfen Sie, ob die Diskette formatiert und ordnungsgemäß eingelegt ist.</li> <li>2 Reinigen Sie das Laufwerk mit einem Reinigungs-Kit.</li> <li>3 Prüfen Sie das Laufwerk mit einer funktionierenden Diskette.</li> </ol>
<b>Das Laufwerk funktioniert noch immer nicht...</b>		
	Prüfen Sie, ob..	Maßnahmen...
	Die Systemplatine funktioniert.	Möglicherweise liegt ein Problem mit der Systemplatine vor. Wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.
<b>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</b>		

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Fehler beim Test des Festplatten-, DVD-, CD-RW- oder CD-ROM-Laufwerks

### Fehler beim Test des Festplatten-, DVD-, CD-RW- oder CD-ROM-Laufwerks

#### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Beim POST wird ein Fehler des Festplatten-, DVD- oder CD-ROM-Laufwerks angezeigt.	Das Laufwerk im <i>Setup</i> -Programm korrekt konfiguriert ist. Siehe hierzu auch Seite 38 oder Seite 39.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Schalten Sie den Computer aus und wieder ein.</li><li>2 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li><li>3 Prüfen Sie, ob das Laufwerk aktiviert und ob der richtige Laufwerkstyp ausgewählt ist.</li></ol>
	Stellen Sie die im <i>Setup</i> -Programm die Standardeinstellungen wieder her.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li><li>2 Drücken Sie <b>F9</b>, um die Standardeinstellungen wiederherzustellen.</li></ol>
	Die Laufwerkskabel richtig angeschlossen sind.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Prüfen Sie, ob die Laufwerkskabel korrekt angeschlossen sind. (Siehe hierzu auch Kapitel 2 des <i>Benutzerhandbuchs</i> Ihres PCs.)</li><li>2 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an, schalten Sie den PC ein, und prüfen Sie, ob diese funktioniert.</li></ol>
	Das Laufwerkskabel in Ordnung ist.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Tauschen Sie das Laufwerkskabel durch ein funktionierendes Laufwerkskabel gleichen Typs aus.</li><li>2 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an, schalten Sie den PC ein, und prüfen Sie das Laufwerk.</li></ol>
<b>Das Laufwerk funktioniert noch immer nicht...</b>		
	<i>Starten Sie die Software e-DiagTools, um einen Hardwaretest auszuführen. Siehe hierzu auch Seite 43.</i>	
	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
	Das Laufwerk mit HP e-DiagTools funktioniert.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Tauschen Sie das Laufwerk durch ein funktionierendes Laufwerk gleichen Typs aus.</li><li>2 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an, schalten Sie den PC ein, und prüfen Sie das Laufwerk.</li></ol>

Fortsetzung nächste Seite ➡



## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Fehler beim Test des Festplatten-, DVD-, CD-RW- oder CD-ROM-Laufwerks

<b>Das Laufwerk funktioniert noch immer nicht...</b>		
Möglicherweise müssen Sie das BIOS (Basic Input Output System) aktualisieren.		Erstellen Sie zum Aktualisieren des BIOS eine Startdiskette. Siehe hierzu auch Seite 32
	<b>Prüfen Sie, ob...</b>	<b>Vorgehensweise...</b>
	Die Systemplatine funktioniert.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Tauschen Sie die Systemplatine durch eine funktionierende Systemplatine gleichen Typs aus.</li> <li>2 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an, schließen Sie das Netzkabel an und prüfen Sie, ob PC und Laufwerk funktionieren.</li> <li>3 Wenn das Laufwerk funktioniert, erhalten Sie beim HP Support oder bei Ihrem Händler weitere Informationen zur Fehlerbehebung.</li> </ol>
Während des POST wird ein S.M.A.R.T.-Alarm angezeigt.		Empfohlene Maßnahme: Sichern Sie sofort Ihre Daten, und fordern Sie beim HP Support oder bei Ihrem Händler ein Ersatzlaufwerk an. Siehe hierzu auch Seite 38.
<b>Die Festplatte ist ausgefallen...</b>		Siehe den Abschnitt „Wiederherstellen von Daten der Festplatte“ auf Seite 53.
<b>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</b>		

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Fehler beim Test von serieller oder paralleler Schnittstelle

### Fehler beim Test von serieller oder paralleler Schnittstelle

#### HINWEIS

Schalten Sie vor dem Abnehmen der Gehäuseabdeckung stets den Bildschirm und den PC aus. Ziehen Sie das Netzkabel und alle Zubehörkabel ab. Bringen Sie nach Abschluss der Prüfungen die Gehäuseabdeckung wieder an, und stecken Sie alle Kabel ein. Prüfen Sie, ob der PC ordnungsgemäß startet.

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Während des POST wird ein Schnittstellentestfehler angezeigt.	Die Schnittstelle im <i>Setup</i> -Programm korrekt konfiguriert ist.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Schalten Sie den PC aus und wieder ein.</li><li>2 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li><li>3 Prüfen Sie, ob die Schnittstelle aktiviert ist und ob die Einstellungen unter <b>Integrated I/O Ports</b> im Menü <b>Advanced</b> richtig sind.</li></ol>
	Stellen Sie im <i>Setup</i> -Programm die Standardeinstellungen wieder her.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li><li>2 Drücken Sie <b>F9</b>, um die Standardeinstellungen wiederherzustellen.</li></ol>
	Alle angeschlossenen Geräte ordnungsgemäß mit dem PC verbunden und eingeschaltet sind.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Verbinden Sie die Kabel mit den korrekten Anschlüssen auf der Rückseite des PCs.</li><li>2 Schalten Sie den PC und die externen Geräte ein.</li></ol>
	Die richtigen Treiber installiert sind.	Siehe die Dokumentation der jeweiligen Geräte.
<b>Das Problem tritt weiterhin auf...</b>		
Möglicherweise müssen Sie das BIOS (Basic Input Output System) aktualisieren.		Erstellen Sie zum Aktualisieren des BIOS eine Startdiskette. Siehe hierzu auch Seite 32.
	<b>Prüfen Sie, ob...</b>	<b>Vorgehensweise...</b>
	Die Systemplatine funktioniert.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Tauschen Sie die Systemplatine durch eine funktionierende Systemplatine gleichen Typs aus.</li><li>2 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an, schließen Sie das Netzkabel an und prüfen Sie, ob der PC funktioniert.</li><li>3 Wenn die Schnittstelle funktioniert, erhalten Sie weitere Informationen zur Fehlerbehebung vom HP Support oder von Ihrem Händler.</li></ol>
<b>Falls das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an den HP Support oder an Ihren Händler.</b>		

---

### Sie können Ihren PC nicht ausschalten

Symptom...	Prüfen Sie, ob...	Vorgehensweise...
Der PC gibt beim Drücken des Netzschalters <i>keinen</i> Summ- oder Piepton aus, und Sie können den Computer nicht ausschalten.	Sie alle Daten gespeichert und alle Programme beendet haben.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Speichern Sie alle Daten, und beenden Sie alle Programme (wenn möglich).</li><li>2 Halten Sie den Netzschalter fünf Sekunden lang gedrückt. Der PC wird ausgeschaltet.</li><li>3 Ziehen Sie das Netzkabel ab.</li></ol>

---

### Sie haben Ihr Kennwort vergessen

---

#### HINWEIS

Befolgen Sie diese Anweisungen, wenn die Kennwörter über das *Setup*-Programm festgelegt wurden.

Symptom...	Lösung...
Sie haben das Benutzerkennwort vergessen.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Schalten Sie den PC aus.</li><li>2 Starten Sie den PC neu. Wenn Sie zur Eingabe eines Kennworts aufgefordert werden, geben Sie das Administratorkennwort ein.</li><li>3 Wenn die Meldung <b>Press F2 to Enter Setup</b> angezeigt wird, drücken Sie die Taste <b>F2</b>.</li><li>4 Geben Sie das Administratorkennwort ein, um das <i>Setup</i>-Programm zu starten.</li><li>5 Wechseln Sie zum Menü <b>Security</b>.</li><li>6 Geben Sie im Feld <b>Set User Password</b> ein neues Benutzerkennwort ein. Dieses Kennwort ersetzt das alte Kennwort, das Sie vergessen haben.</li><li>7 Drücken Sie die Taste <b>Esc</b> oder <b>F3</b>, oder wählen Sie die Option <b>Exit Menu</b> aus, um das neue Kennwort zu speichern und das <i>Setup</i>-Programm zu beenden.</li></ol>

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Sie haben Ihr Kennwort vergessen

Symptom...	Lösung...
Sie haben das Administratorkennwort vergessen.	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Schalten Sie den PC aus, und ziehen Sie das Netzkabel ab.</li><li>2 Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung des PCs ab.</li><li>3 Bringen Sie Schalter <b>9</b> auf der Systemplatine in Stellung <b>EIN</b>.</li><li>4 Schließen Sie das Netzkabel an, und starten Sie den PC.</li><li>5 Wenn die Meldung <i>Passwords have been cleared</i> am Bildschirm angezeigt wird, schalten Sie den PC aus.</li><li>6 Ziehen Sie das Netzkabel ab, und bringen Sie Schalter <b>9</b> wieder in Stellung <b>AUS</b>.</li><li>7 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung des PCs wieder an.</li><li>8 Schalten Sie den PC ein, und warten Sie das Beenden der Startroutine ab.</li><li>9 Drücken Sie bei der entsprechenden Aufforderung nach dem POST die Taste <b>F2</b>, um das <i>Setup</i>-Programm zu starten.</li><li>10 Geben Sie ein neues Administrator- und neue Benutzerkennwörter ein.</li><li>11 Drücken Sie die Taste <b>Esc</b> oder <b>F3</b>, oder wählen Sie die Option <b>Exit Menu</b> aus, um das neue Kennwort zu speichern und das <i>Setup</i>-Programm zu beenden.</li></ol>

---

### Es liegt ein Softwareproblem auf dem PC vor

Symptom...	Lösung...
Die <b>grüne</b> Netzkontrollleuchte leuchtet, bestimmte Software kann jedoch nicht ausgeführt werden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Nähere Informationen finden Sie in der Dokumentation der jeweiligen Anwendung und/oder in der Dokumentation des Betriebssystems.</li><li>Funktioniert die Software nicht ordnungsgemäß, beenden Sie die Anwendung, und starten Sie diese erneut. Funktioniert die Software noch immer nicht richtig, starten Sie den PC neu, und führen Sie dann die Software erneut aus.</li><li>Installieren Sie die Software neu.</li><li>Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an den Support des jeweiligen Herstellers.</li></ul>
Datums- und Zeitangaben sind falsch.	Datums- und Zeitangaben können aus folgenden Gründen falsch sein: <ul style="list-style-type: none"><li>Die Zeit wurde in Sommer- oder Winterzeit umgestellt.</li></ul> Korrigieren Sie Datum und Uhrzeit über das Betriebssystem oder im <i>Setup</i> -Programm. Bauen Sie bei Bedarf einen neuen Akku ein (siehe hierzu auch Kapitel 2 im <i>Benutzerhandbuch</i> ).
<b>Das Problem tritt weiterhin auf...</b>	
	<i>Starten Sie die Software HP e-DiagTools, um die Hardwarekonfiguration zu prüfen. Siehe hierzu auch Seite 43.</i>

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Die Uhr des PCs funktioniert nicht richtig

---

### Die Uhr des PCs funktioniert nicht richtig

---

#### **WARNUNG**

Bei unsachgemäßer Behandlung des Akkus besteht Explosionsgefahr. Zu Ihrer eigenen Sicherheit dürfen Sie einen alten Akku nicht aufladen, auseinander bauen oder verbrennen. Tauschen Sie einen Akku nur gegen einen gleichwertigen, vom Hersteller empfohlenen Akku aus. Der Akku in diesem PC enthält Lithium und ist frei von Schwermetallen. Zum Schutz der Umwelt dürfen Akkus nicht im Hausmüll entsorgt werden. Geben Sie gebrauchte Akkus entweder dort zurück, wo Sie diese erworben haben, bei Ihrem Händler oder bei Hewlett-Packard, damit die korrekte Wiederverwertung oder Entsorgung gewährleistet ist. Akkus werden kostenlos zurückgenommen.

„Verliert“ Ihr PC wiederholt Konfigurationseinstellungen, sollten Sie den Akku austauschen. Verwenden Sie einen Lithium-Knopfakku vom Typ CR2032. Sie erhalten diesen in den meisten Fachgeschäften.

So tauschen Sie den Akku aus:

- 1 Ziehen Sie das Netzkabel und alle Telefonkabel des PCs ab.
- 2 Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung des PCs ab.
- 3 Bauen Sie den alten Akku aus, indem Sie diesen unter der Halterung hervorziehen.
- 4 Setzen Sie den neuen Akku in der Halterung ein, und prüfen Sie dessen Sitz. Die Halterung muss den Akku fest an seinem Platz halten.
- 5 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an. Schließen Sie alle Kabel wieder an.
- 6 Starten Sie das *Setup*-Programm durch Drücken der Taste **F2** beim Systemstart, und konfigurieren Sie Ihren PC neu.

---

### Probleme beim Verwenden des Euro-Symbols

Verfügt Ihre Tastatur über eine Taste mit dem Euro-Symbol, können Sie diese nur dann nutzen, wenn Ihr Betriebssystem und die verwendete Software diese Funktion unterstützen.

- Nur neuere Betriebssysteme (beispielsweise Windows 98) unterstützen das Euro-Symbol (nur in bestimmten Sprachen).
- Nicht alle Anwendungen unterstützen das Euro-Symbol.
- Nicht alle Zeichensätze enthalten das Euro-Symbol.

#### Benutzer von Windows NT

Windows NT 4.0 bietet keine integrierte Unterstützung für das Euro-Symbol. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie auf der Microsoft-Website unter: [www.microsoft.com/windows/euro.asp](http://www.microsoft.com/windows/euro.asp)

#### Konfigurieren der Tastatur

Wählen Sie zum Konfigurieren der Tastatur im Menü **Start** die Option **Einstellungen** ⇒ **Systemsteuerung**. Doppelklicken Sie auf **Tastatur**, wählen Sie im Fenster **Tastatureigenschaften** das Register **Sprache** oder **Lokale Eingabegeräte**. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, und wählen Sie das Land aus, das Ihrer Tastatur entspricht. Klicken Sie anschließend auf **OK**. Klicken Sie erneut auf **OK**, um das Fenster **Systemsteuerung** zu schließen.

---

## Beheben von BIOS-Problemen

Das BIOS besteht aus mehreren Programmroutinen, die die grundlegenden Funktionen des PCs definieren. Viele Probleme mit Ihrem PC können durch Aktualisieren (Flashing) des BIOS (Basic Input Output System) behoben werden.

---

### HINWEIS

Es wird empfohlen, dass Sie sich vor dem Aktualisieren des BIOS die Systemeinstellungen notieren.

---

### Aktualisieren des BIOS

Das neueste BIOS für Ihren PC können Sie von der HP Support-Website herunterladen: [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport). Neben den heruntergeladenen BIOS-Dateien und einem BIOS-Flash-Dienstprogramm werden auch Anweisungen zur Aktualisierung bereitgestellt.

### Wiederherstellen der BIOS-Standardeinstellungen

Potenzielle Hardwarefehler können auf BIOS- und Konfigurationsprobleme zurückzuführen sein. Vermuten Sie einen Fehler in den BIOS-Einstellungen, stellen Sie die BIOS-Standardeinstellungen wie folgt wieder her:

- 1 Drücken Sie die Taste **F2**, wenn nach dem Neustarten des PCs das HP-Logo angezeigt wird. Auf diese Weise wird das *Setup*-Programm gestartet.
- 2 Drücken Sie die Taste **F9**, um die Standardeinstellungen des *Setup*-Programms zu laden.
- 3 Setzen Sie im Hauptmenü die Option „Reset Configuration Data“ auf „Yes“.  
Es wird empfohlen, dass Sie sich vor dem Ändern des BIOS die Systemeinstellungen notieren.



### Löschen des CMOS

- 1 Schalten Sie den PC aus, ziehen Sie das Netzkabel und die Datenkabel ab, und nehmen Sie die Gehäuseabdeckung ab.
- 2 Bringen Sie den Schalter **8** auf der Systemplatine in Stellung **EIN**, um den CMOS-Speicher zu löschen.
- 3 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung wieder an, und schließen Sie nur das Netzkabel wieder an.
- 4 Starten Sie den PC neu. Eine Nachricht, ähnlich der folgenden, wird angezeigt:

**"Configuration has been cleared, set switch Clear to the OFF position before rebooting."**

- 5 Schalten Sie den PC aus, ziehen Sie das Netzkabel ab, und nehmen Sie die Gehäuseabdeckung ab.
- 6 Bringen Sie den Schalter **8** auf der Systemplatine in Stellung **AUS**, um die Konfiguration wiederherzustellen.
- 7 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung wieder an, und schließen Sie das Netzkabel sowie alle Datenkabel an.
- 8 Schalten Sie den PC ein. Starten Sie das *Setup*-Programm durch Drücken der Taste **F2**. Durch anschließendes Drücken von **F9** werden die CMOS-StandardEinstellungen automatisch heruntergeladen und gespeichert.
- 9 Drücken Sie **Esc**, um die Konfiguration zu speichern und das *Setup*-Programm zu beenden.

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

### Beheben von BIOS-Problemen

#### Wiederherstellen des BIOS (Notbetrieb)

Sollte das BIOS einmal fehlerhaft sein und besteht keine Möglichkeit zur Standardaktualisierung, stellen Sie das BIOS über den BIOS-Wiederherstellungsmodus (BIOS Recovery Mode, Notbetrieb) wie folgt wieder her:

- 1 Laden Sie das aktuelle BIOS für Ihren PC von der Website [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport) herunter. Auf dieser Website erhalten Sie außerdem Informationen und Anweisungen zur Aktualisierung des BIOS.
- 2 Führen Sie die heruntergeladene Datei aus und befolgen Sie die Anweisungen zum Extrahieren der BIOS-Dateien. Eine dieser Dateien enthält Informationen und Anleitungen zur Aktualisierung des BIOS.
- 3 Kopieren Sie die BIOS-Dateien auf eine Startdiskette.
- 4 Erstellen oder bearbeiten Sie die Datei AUTOEXEC.BAT. Diese Datei darf nur die folgende Zeile enthalten:  
"ph1ash /c /mode=3 /s IQ1105US.FUL"
- 5 Geben Sie der BIOS-Datei den Namen der Datei auf der Diskette.
- 6 Fahren Sie den PC herunter.
- 7 Schalten Sie den PC aus, und ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 8 Nehmen Sie die Gehäuseabdeckung ab.
- 9 Bringen Sie Schalter 7 in Stellung EIN.
- 10 Legen Sie die Diskette in das Diskettenlaufwerk ein.
- 11 Schließen Sie das Netzkabel wieder an, und schalten Sie den PC ein.
- 12 Der PC startet von Diskette und aktualisiert den Flash-Speicher des BIOS. Beachten Sie, dass der Bildschirm hierbei leer bleibt.
- 13 Nach Abschluss der Wiederherstellung ertönt ein lang anhaltender Signalton.
- 14 Schalten Sie den PC aus. Nehmen Sie die Diskette aus dem Laufwerk. Ziehen Sie das Netzkabel ab.
- 15 Bringen Sie Schalter 7 wieder in Stellung AUS.
- 16 Bringen Sie die Gehäuseabdeckung an, schließen Sie das Netzkabel an, und starten Sie den PC neu.

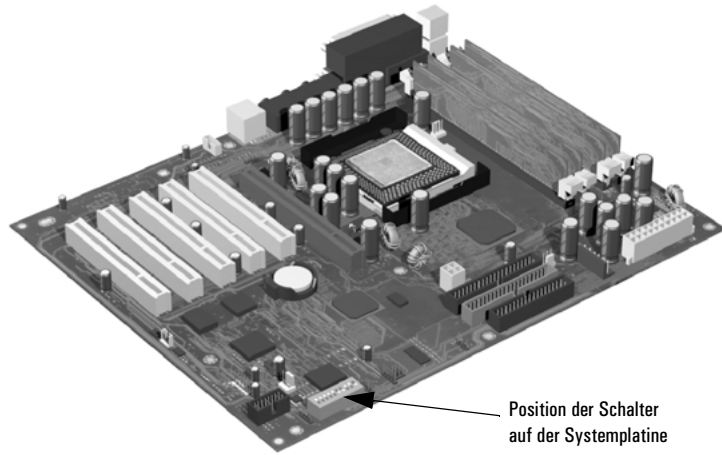
### Schalter auf der Systemplatine

Auf der Systemplatine befinden sich zehn Konfigurationsschalter. Diese Schalter sind von 1 bis 10 durchnummeriert. Die Stellungen der reservierten Schalter 1, 2, 3, 4 und 5 dürfen nicht verändert werden, da dies zu Systemfehlern führen kann.

Schalter	Standard-einstellung	Funktion
1-5	<b>AUS</b>	Reserviert. <b>Standardeinstellung nicht ändern</b>
6	<b>EIN</b>	Aktiviert das Starten über die Tastatur. AUS deaktiviert diese Funktion.
7	<b>AUS</b>	Aktiviert den normalen Modus. EIN aktiviert beim nächsten Starten die BIOS-Wiederherstellung.
8	<b>AUS</b>	Schützt den CMOS-Speicher. EIN löscht den CMOS-Speicher beim nächsten Starten.
9	<b>AUS</b>	Aktiviert Benutzer- und Administrator Kennwörter. EIN löscht die Kennwörter beim nächsten Starten.
10	<b>AUS</b>	Definiert den Gehäusetyp. AUS = Desktop EIN = Minitower

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Schalter auf der Systemplatine



---

### Verwenden des HP Setup-Programms

Das *Setup*-Programm ermöglicht das Anzeigen und Ändern der Konfiguration Ihres PCs. Hierzu zählen beispielsweise Kennwörter und die Startreihenfolge von Laufwerken. Befolgen Sie zum Prüfen der Konfiguration die folgenden Anweisungen.

Schalten Sie den PC  
zunächst ein bzw.  
starten Sie ihn neu

Ist Ihr PC ausgeschaltet, schalten Sie den Monitor und den PC ein.

Ist der PC bereits eingeschaltet, speichern Sie Ihre Daten, beenden Sie alle Programme, und starten Sie den PC neu. Verwenden Sie bei Einsatz eines Windows-Betriebssystems den Befehl **Beenden** ⇒ **Computer neu starten** des Startmenüs. Über diesen Befehl wird das Betriebssystem heruntergefahren, und der PC wird neu gestartet.

Wechseln Sie zum  
Setup-Programm

Um zum *Setup*-Programm zu wechseln, drücken Sie die Taste **F2**, wenn das HP-Logo auf dem Bildschirm angezeigt wird.

---

### Weitere Informationen zum Beheben von Laufwerksfehlern

Dieser Abschnitt enthält weitere Informationen zum Beheben von Problemen mit Laufwerken oder Erweiterungskarten.

---

#### **WARNUNG**

Ziehen Sie das Netzkabel und alle Telefonkabel von Ihrem Computer ab, bevor Sie die Gehäuseabdeckung abnehmen, um Kabelverbindungen oder Schalterstellungen zu prüfen.

Um Stromschläge und Augenschäden durch Laserlicht zu vermeiden, öffnen Sie nicht das Gehäuse des CD-ROM-Laufwerks. Das CD-ROM-Laufwerk darf nur durch Servicepersonal gewartet werden. Angaben zur Stromversorgung und Wellenlänge des CD-ROM-Laufwerks finden Sie auf dem Etikett am Laufwerk. Dieser PC ist ein Laserprodukt der Klasse 1. Ändern Sie die Einstellungen der Lasereinheit nicht.

---

#### Festplattenfehler

- 1 Wird beim POST oder über die Software TopTools ein S.M.A.R.T.-Alarm ausgegeben, kann ein Festplattenproblem vorliegen. Sichern Sie sofort Ihre Daten, und wenden Sie sich dann an den HP Support. Die S.M.A.R.T.-Verwaltung wird nur bei IDE-Festplattenlaufwerken durchgeführt.
- 2 Prüfen Sie den Anschluss der Stromversorgungs- und Datenkabel des Laufwerks. (Siehe hierzu auch Kapitel 2 des Benutzerhandbuchs).
- 3 Prüfen Sie, ob im Menü **Boot** des *Setup*-Programms das Starten von der Festplatte nicht deaktiviert wurde. Drücken Sie dazu beim Systemstart die Taste **F2**.
- 4 Prüfen Sie, ob die Festplatte erkannt wurde. (Siehe Untermenü **Hard Disk Drives** im Menü **Boot** des *Setup*-Programms. Drücken Sie dazu beim Systemstart die Taste **F2**.)
- 5 Führen Sie die Programme ScanDisk und Defragmentierung aus, wenn ein Festplattenproblem vorliegt. Diese Dienstprogramme finden Sie im Menü **Start** unter **Programme** ⇒ **Zubehör** ⇒ **Systemprogramme**.
- 6 Führen Sie im Menü **Advanced System Test** der Software HP e-DiagTools die IDE-Tests aus (siehe Seite 43).

### Festplattenkontroll- leuchte leuchtet nicht

Gehen Sie wie folgt vor, wenn die Festplattenkontrollleuchte bei Zugriffen auf die Festplatte nicht aufleuchtet:

- 1 Prüfen Sie, ob die Festplatte richtig an die Systemplatine angeschlossen ist.
- 2 Prüfen Sie, ob Stromversorgungs- und Datenkabel ordnungsgemäß angeschlossen sind.

### Probleme mit CD-ROM, DVD- oder CD-RW-Laufwerken

#### CD-ROM, DVD oder CD-RW-Laufwerk funktioniert nicht

- 1 Vergewissern Sie sich, dass eine CD (oder DVD) in das Laufwerk eingelegt ist.
- 2 Prüfen Sie, ob alle Kabel (Daten-, Stromversorgungs- und Audiokabel) ordnungsgemäß am Laufwerk und an der Systemplatine angeschlossen sind.
- 3 Stellen Sie sicher, dass das Laufwerk im *Setup*-Programm erkannt wurde. (Drücken Sie hierzu beim Systemstart die Taste **F2**). Im Feld **IDE Secondary Master** oder **IDE Secondary Slave** muss ein Laufwerk angegeben sein.
- 4 Wenn Sie das System von einer CD-ROM starten wollen, geben Sie im *Setup*-Programm das Laufwerk **CD-ROM** vor dem Laufwerk **HDD** an (siehe hierzu das Untermenü **Boot Device Priority** im Menü **Boot**), oder drücken Sie alternativ dazu während des Systemstarts die Taste **F8**.
- 5 Wenn Sie das Laufwerk gerade in Ihrem Computer installiert haben, überprüfen Sie, ob die Steckbrücke des Laufwerks auf Cable Select bzw. CS gesetzt ist (weitere Informationen finden Sie im Handbuch des Laufwerks).

---

#### HINWEIS

Sie können mit Hilfe der HP e-DiagTools Zugriffs- und Nutzungsprüfungen für das CD-ROM-Laufwerk durchführen. Informationen zur Verwendung der HP e-DiagTools finden Sie auf Seite 43.

---

#### Das DVD-Laufwerk spielt keine DVD-Videos ab

- 1 Prüfen Sie, ob der Ländercode des DVD-Mediums mit dem Ländercode Ihres DVD-Laufwerks übereinstimmt.

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Weitere Informationen zum Beheben von Laufwerksfehlern

---

### HINWEIS

---

Der Ländercode Ihres DVD-Laufwerks wird durch das erste DVD-Medium festgelegt, das Sie in das Laufwerk einlegen.

- 2 Stellen Sie sicher, dass auf Ihrem System ein MPEG-Decoder installiert ist.

### CD-ROM-, DVD- oder CD-RW-Laufwerk befinden sich im Leerlauf

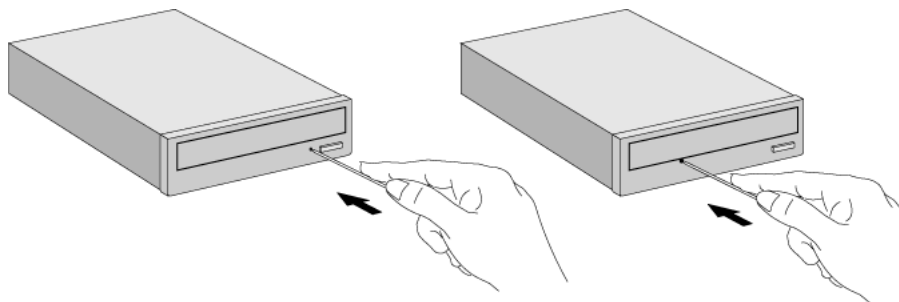
- 1 Wenn das Laufwerk nicht zu funktionieren scheint, versuchen Sie, durch Klicken auf das Laufwerkssymbol oder auf den vom Betriebssystem zugewiesenen Laufwerksbuchstaben auf das Laufwerk zuzugreifen.
- 2 Wenn Sie versuchen, im CD-RW-Laufwerk eine CD zu brennen, vergewissern Sie sich, dass die Software zum Erstellen einer CD installiert ist.

### Die Klappe des CD-ROM-, DVD- oder CD-RW-Laufwerks öffnet sich nicht

Können Sie ein Medium (beispielsweise nach einem Stromausfall) nicht aus dem Laufwerk nehmen, verwenden Sie die Taste für manuellen Auswurf.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine CD-ROM manuell auszuwerfen:

- 1 Drücken Sie mit Hilfe eines dünnen, festen Metallstücks (beispielsweise mit dem Ende einer Büroklammer) die manuelle Auswurf-taste des CD-ROM-Laufwerks. Die folgende Abbildungen zeigt die beiden möglichen Positionen dieser Taste.



- 2 Die Klappe des CD-ROM-Laufwerks wird entriegelt und ein Stück weit geöffnet. Öffnen Sie die Klappe vorsichtig vollständig, und nehmen Sie die CD heraus.



- 3 Schließen Sie die Klappe des CD-ROM-Laufwerks durch vorsichtiges Drücken. Möglicherweise schließt sich die Klappe erst dann vollständig, wenn das CD-ROM-Laufwerk wieder in Betrieb ist (beispielsweise bei einem Neustart des Systems).

## 2 Einsatz- oder Konfigurationsprobleme

Fehlerbehebung bei Grafikkarten mit zwei Steckverbindungen

---

### Fehlerbehebung bei Grafikkarten mit zwei Steckverbindungen

- Wenn Sie nur einen Monitor verwenden, stellen Sie sicher, dass dieser an die Steckverbindung Nr.º 1 angeschlossen ist.
- Wenn Sie zwei Monitore verwenden, stellen Sie sicher, dass beide Monitore angeschlossen und eingeschaltet sind, bevor der PC gestartet wird. (Der Treiber für die Grafikkarte aktiviert den Betrieb für zwei Monitore nur dann, wenn er während des Systemstarts zwei angeschlossene Monitore erkennt.)

---

### Behebung von SCSI-Problemen (Nur für SCSI-Modelle)

- Starten Sie das Dienstprogramm für die SCSI-Konfiguration durch Drücken von **Strg-C**, wenn Sie diese Nachricht während des Systemstarts erhalten.
- Beim Starten des PCs meldet das System das Vorhandensein zweier SCSI-Kanäle. (Ebenso werden zwei SCSI-Kanäle in der Systemkonfiguration der Windows-Systemsteuerung angezeigt.) Der Grund dafür liegt darin, dass in der Chiplogik der SCSI-Karte zwei SCSI-Kanäle vorhanden sind, obwohl nur der erste dieser beiden Kanäle aktiv und mit diesem SCSI-Kartentyp verwendbar ist.

---

# 3

---

## Beheben von Fehlern mit HP e-DiagTools

Der erste Schritt bei der Lösung eines Problems auf einem PC besteht in der *Diagnose*.

HP e-DiagTools unterstützt Sie bei der Diagnose von Hardwareproblemen auf einem HP-Computer. Hierbei handelt es sich um eine Reihe von Tools, die für folgende Aufgaben entwickelt wurden:

- Unterscheiden zwischen Software- und Hardwareproblemen
- Sicherstellen der ordnungsgemäßen Funktion eines HP-Computers
- Diagnostizieren von Hardwareproblemen
- Bereitstellen präziser Informationen für Support-Anbieter, sodass Probleme schnell und effizient behoben werden können.

e-DiagTools ist kein Reparaturprogramm.

---

## Überblick über e-DiagTools

e-DiagTools besteht aus drei Hauptkomponenten:

- ☐ Dem Summer, der eine Diagnose vor dem Systemstart ermöglicht. Er gibt eine Reihe von Signaltönen aus, anhand derer ein Problem diagnostiziert werden kann, wenn der Computer nicht gestartet werden kann. Siehe hierzu „Diagnose vor dem Start“ auf Seite 13.
- ☐ Den e-DiagTools-Haupttests, die eine Hardwareerkennung, grundlegende und erweiterte Systemtests umfassen und die Möglichkeit bieten, Support-Informationen mit einer vollständigen Aufzeichnung der Testergebnisse und der Konfiguration des PCs zu generieren.
- ☐ Einer Reihe von Funktionen zum Weiterleiten der Support-Informationen an den autorisierten Support-Anbieter über E-Mail und zum Abrufen und Installieren der neuesten BIOS-Version für Ihren Computer.

HP e-DiagTools wird folgendermaßen bereitgestellt:

- ☐ Auf der Utility-Partition, die auf Ihrer Festplatte vorinstalliert ist (empfohlen). Dies gilt nicht für FastRaid-Modelle.
- ☐ Auf der Wiederherstellungs-CD-ROM von HP, die mit dem PC geliefert wurde.
- ☐ Auf der CD-ROM *HP DiagTools*.

---

#### HINWEIS

Nur die e-DiagTools-Version auf der Utility-Partition unterstützt die vollständige Reihe von e-Funktionen. Wenn Sie e-DiagTools von einer CD-ROM aus ausführen, können Sie keine Support-Informationen über E-Mail senden oder das BIOS aktualisieren.

Wenn Sie e-DiagTools von einer CD-ROM aus ausführen, wird die Option zum Starten von CD-ROM aktiviert und die CD-ROM als erstes Gerät für den Startvorgang konfiguriert.

Stellen Sie nach dem Ausführen von e-DiagTools die ursprünglichen Setup-Werte wieder her.

Alternativ dazu können Sie die Startreihenfolge einstellen, indem Sie F8 drücken, wenn nach dem Neustart des Computers der Logobildschirm angezeigt wird.

---

### 3 Beheben von Fehlern mit HP e-DiagTools

Ausführen von e-DiagTools über die Utility-Festplattenpartition

---

## Ausführen von e-DiagTools über die Utility-Festplattenpartition

Zum Ausführen von e-DiagTools über die Utility-Festplattenpartition gehen Sie folgendermaßen vor:

- 1 Beenden Sie alle Anwendungen, fahren Sie das Betriebssystem herunter, und starten Sie den Computer neu.
- 2 Falls Sie Windows 2000 verwenden, starten Sie das Setup-Programm (durch Drücken von **F2** während des Systemstarts), setzen Sie das Feld **PnP** auf **No** und starten Sie den PC erneut.
- 3 Nach dem Startlogo wird eine Meldung angezeigt:  
  
**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...  
or any other key to proceed**
- 4 Drücken Sie F10. Ein Menü wird eingeblendet.

---

#### HINWEIS

Wenn dies nicht funktioniert, wurde die Utility-Partition wahrscheinlich deaktiviert. Führen Sie e-DiagTools statt dessen von einer CD-ROM aus. Sie können auch die Utility-Partition neu erstellen und das Betriebssystem wiederherstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter folgender Web-Adresse:

**[www.hp.com/desktops/diagtools](http://www.hp.com/desktops/diagtools)**

- 5 Wählen Sie die gewünschte Option. Je nach BIOS-Konfiguration muss der PC möglicherweise neu gestartet werden. Änderungen werden automatisch vorgenommen, und die ursprünglichen Werte werden beim Beenden von e-DiagTools wiederhergestellt.

---

#### HINWEIS

Sie können nicht von einer Option zur nächsten springen. Sobald Sie eine Option ausgewählt haben, müssen Sie das Programm beenden, das System neu starten und e-DiagTools erneut ausführen.

---

---

## Ausführen von e-DiagTools über CD-ROM

---

### HINWEIS

Nur die e-DiagTools-Version auf der Utility-Partition unterstützt die vollständige Reihe von e-Funktionen. Wenn Sie e-DiagTools von einer CD-ROM aus ausführen, können Sie keine Support-Informationen über E-Mail senden oder das BIOS aktualisieren.

---

### Voraussetzungen

Stellen Sie vor dem Ausführen von e-DiagTools über CD-ROM sicher, dass folgende Einstellungen im BIOS-Setup-Programm des Computers richtig konfiguriert sind:

- ☐ Es ist kein Betriebssystem angegeben. Das bedeutet folgendes:
  - Wenn das Menü **Main** oder **Advanced** eine Option **Plug and Play OS** enthält, setzen Sie diese auf **No**.
  - Wenn das Menü **Main** oder **Advanced** eine Option zum Auswählen des Betriebssystems enthält, setzen Sie diese auf **Other**.
- ☐ Alle Optionen zu **Hardware Protection** im Menü **Security** sind auf **Enabled** oder **Unlocked** eingestellt.

Stellen Sie nach Ausführung von e-DiagTools die ursprünglichen Setup-Werte wieder her.

### 3 Beheben von Fehlern mit HP e-DiagTools

Ausführen von e-DiagTools über CD-ROM

#### Ausführen von e-DiagTools von der Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM aus

So führen Sie e-DiagTools über diese CD-ROM aus:

- 1 Legen Sie die HP-CD-ROM in das CD-ROM-Laufwerk ein. Fahren Sie das Betriebssystem herunter, und starten Sie den Computer neu.
- 2 Drücken Sie **F8**, um die Startreihenfolge herzustellen, sodass der PC zuerst über die CD-ROM gestartet wird.
- 3 Wählen Sie im Menü die Option zum Ausführen von e-DiagTools aus.
- 4 Beim Start von e-DiagTools wird ein Willkommensbildschirm angezeigt. Folgen Sie den Anweisungen zur Durchführung der Diagnosetests.

Das Diagnoseprogramm erkennt bereits vor dem Durchführen der Diagnosetests automatisch die gesamte Hardware-Konfiguration Ihres Systems.

#### Ausführen von e-DiagTools über die CD-ROM „HP DiagTools“

Gehen Sie folgendermaßen vor, um e-DiagTools von der CD-ROM *HP DiagTools* aus auszuführen:

- 1 Legen Sie die CD-ROM *HP DiagTools* in das CD-ROM-Laufwerk ein. Fahren Sie das Betriebssystem herunter, und starten Sie den Computer neu.
- 2 Drücken Sie **F8**, um die Startreihenfolge herzustellen, sodass der PC zuerst über die CD-ROM gestartet wird.
- 3 Der PC wird über die CD-ROM gestartet. Die Programme auf der CD-ROM stellen automatisch die entsprechende Version von e-DiagTools fest, die ausgeführt werden soll.
- 4 Beim Start von e-DiagTools wird ein Willkommensbildschirm angezeigt. Folgen Sie den Anweisungen zur Durchführung der Diagnosetests.



Das Diagnoseprogramm erkennt bereits vor dem Durchführen der Diagnosetests automatisch die gesamte Hardware-Konfiguration Ihres Systems.

---

## Hardwaretests mit HP e-DiagTools

Mit HP e-DiagTools können Sie folgende Hardwaretests durchführen:

- ❑ *Hardwareerkennung*. Automatische Erkennung der vollständigen Hardwarekonfiguration des Systems (einschließlich PC-Modell und -Version, Prozessortyp, Cache-Speicher, BIOS-Version, Größe des Hauptspeichers, Liste der IDE- oder SCSI-Geräte, Grafikkarte, Soundkarte, Tastatur und USB-Controller) sowie Bestimmung der erforderlichen Tests.
- ❑ *Grundlegende Systemtests*. Automatische Prüfung (ohne Benutzereingaben) des korrekten Betriebs verschiedener Komponenten des PCs. Wird eine Warnung angezeigt, ermitteln Sie den Fehler mit Hilfe des erweiterten Systemtests. Sie können auch Support-Informationen erzeugen, die Angaben zur Systemkonfiguration und Testergebnisse beinhalten.
- ❑ *Erweiterte Systemtests*. Unabhängiger Test einer ausgewählten Hardwarekomponente des PCs. Diese Tests sind ausführlicher als die grundlegenden Systemtests. Beachten Sie, dass Sie erweiterte Tests nur dann ausführen können, wenn die grundlegenden Systemtests abgeschlossen wurden. Alle Tests werden über das Online-Menü am Bildschirm ausgewählt und können beliebig oft wiederholt werden.  
Vermuten Sie beispielsweise einen Festplattenfehler, wählen Sie den Festplattentest und anschließend eine der möglichen Optionen aus. Schlägt dieser Test fehl, können Sie Support-Informationen erzeugen.

---

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zur Verwendung von HP e-DiagTools finden Sie im *Benutzerhandbuch* von e-DiagTools, das im PDF-Format auf der Website [www.hp.com/desktops/diagtools](http://www.hp.com/desktops/diagtools) zur Verfügung steht.

Auf dieser Website haben Sie außerdem folgende Optionen:

- Herunterladen von e-DiagTools
- Bestellen der CD-ROM *HP DiagTools*
- Abrufen von Informationen über e-DiagTools, beispielsweise häufig gestellte Fragen.

### **3 Beheben von Fehlern mit HP e-DiagTools**

Weitere Informationen

---

## Wiederherstellen von Daten der Festplatte

Sollte einmal der unwahrscheinliche Fall eintreten, dass die auf der Festplatte Ihres PCs gespeicherten Daten verlorengehen, können Sie das auf Ihrem PC vorinstallierte Betriebssystem und die Software mit Hilfe der CD-ROM *PC Image Engineer – Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM*<sup>1</sup>, die Ihrem PC beiliegt, wiederherstellen. Einige der Funktionen dieser CD-ROM werden nachfolgend beschrieben:

- **Volle Wiederherstellung:** Diese Funktion stellt die werkseitige Konfiguration des Betriebssystems, der Treiber und Dienstprogramme sowie spezielle Festplattenpartitionen wieder her. Bei einer vollen Wiederherstellung werden außerdem alle Viren entfernt, die sich möglicherweise im Master Boot Record Ihrer Festplatte befinden. Beachten Sie jedoch, dass diese Funktion Ihre Festplatte neu formatiert. Es wird daher empfohlen, dass Sie zuvor **alle** Daten und Softwareinformationen sichern.
- **Minimale Wiederherstellung:** Diese Funktion stellt nur das Betriebssystem und die SCSI-Treiber wieder her, damit Sie auf eine SCSI-Festplatte zugreifen können.

1. Die *PC Image Engineer – Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM* ist im Lieferumfang einiger Modelle nicht enthalten. Wenn Sie nicht über diese CD verfügen, installieren Sie das Betriebssystem von der CD-ROM, die Ihrem PC zu diesem Zweck beiliegt. Alle benötigten Treiber können von der HP Support-Website heruntergeladen werden: [www.hp.com/go/vetraksupport](http://www.hp.com/go/vetraksupport).

## 4 Wiederherstellen von Daten der Festplatte

- Teilweise Wiederherstellung: Diese Funktion stellt nur einzelne Treiber wieder her. Diese Treiber befinden sich in einem speziellen Bereich der CD-ROM und können zuvor eingesehen werden.
- Kopieren wichtiger Systemdateien: Verwenden Sie diese Funktion, wenn Windows Sie beim Installieren zusätzlicher Treiber zum Einlegen der Betriebssystemmedien auffordert.
- HP e-DiagTools: Mit Hilfe dieser Software können Sie die Systemkonfiguration und die Systemleistung prüfen. Siehe hierzu auch die Beschreibung auf Seite 43.

---

### HINWEIS

Software, die nach dem Kauf Ihres PCs installiert wurde und persönliche Daten, die mit Hilfe der installierten Anwendungen erstellt wurden, werden nicht wiederhergestellt. Wenn Sie die Funktion zur vollen Wiederherstellung verwenden, müssen Sie die Treiber jener Hardwarekomponenten manuell installieren, die nach dem Kauf Ihres PCs eingebaut wurden. Wurden Hardwarekomponenten ausgebaut, müssen Sie möglicherweise auch die zugehörigen Treiber entfernen.

---

Anweisungen zur Durchführung einer Wiederherstellung, eines Upgrades oder eines Betriebssystemwechsels finden Sie im Benutzerhandbuch Ihres PCs.

### Wiederherstellen vorinstallierter Treiber

Mit Hilfe der *PC Image Engineer – Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM* können Sie einzelne Treiber installieren, die im Lieferumfang Ihres PCs enthalten sind. Legen Sie hierzu die CD-ROM in das CD-ROM-Laufwerk ein. Es wird automatisch eine HTML-Datei angezeigt. Suchen Sie mit Hilfe Ihres Web-Browsers auf der CD-ROM nach dem/den gewünschten Treiber(n). Installieren Sie diese(n) Treiber durch Ausführen des jeweiligen Installationsprogramms direkt von der CD-ROM.

### Erneutes Installieren des Windows NT Service Pack

Bei den Optionen für volle und minimale Wiederherstellung wird der im Lieferumfang Ihres PCs enthaltene Service Pack automatisch installiert.

### Austauschen der Festplatte

Ist Ihre Festplatte fehlerhaft, so dass Sie diese nicht mehr verwenden können, muss sie durch eine neue Festplatte ausgetauscht werden. Informationen zum Einbauen einer neuen Festplatte finden Sie in Kapitel 2 des Benutzerhandbuchs zu Ihrem PC.

Handelt es sich bei der Austauschfestplatte um ein neues Laufwerk, müssen Sie dieses formatieren und partitionieren. Hierzu können Sie die *PC Image Engineer – Abbilderstellungs- und Wiederherstellungs-CD-ROM* von HP verwenden.

## 4 Wiederherstellen von Daten der Festplatte



---

## Weitere Informationsquellen

---

---

### Online-Support für die Fehlerbehebung

Die HP Support-Web-Site bietet Ihnen ausführliche Support-Informationen zur Behebung von Fehlern Ihres PCs:

- Dokumentation zu Ihrem PC (siehe Beschreibung)
- BIOS-Updates (einschließlich Upgrade-Dienstprogramm und Anweisungen)
- Aktuelle Treiber und Software-Dienstprogramme

Die HP Support-Website finden Sie unter folgender Adresse:

[www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport).

#### HP Instant Support

Sie können auch HP Instant Support nutzen, den Problemlösungsdienst im Internet, der die Fehlerbehebung automatisiert und beschleunigt. Dieser Dienst ist kostenlos verfügbar. Weitere Informationen über HP Instant Support finden Sie unter [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport). Klicken Sie im Menü am linken Rand auf **HP Instant Support**.

---

### Übersicht der verfügbaren Dokumentation

Von der HP-Website können sie kostenlos Dokumentation zu Ihrem PC herunterladen. Diese Dokumente liegen im Adobe Acrobat-Format (PDF) vor und stehen unter folgender Adresse zur Verfügung:

[www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport).

## 5 Weitere Informationsquellen

### Übersicht der verfügbaren Dokumentation

Es sind folgende Dokumente verfügbar:

- *Benutzerhandbuch* – In diesem Handbuch wird die erste Einrichtung Ihres PCs beschrieben. Dieses Handbuch enthält außerdem Informationen zur Installation und zum Austauschen von Hardwarekomponenten.
- *Kapitel aus dem Service Handbook* – Informationen zu Ersatzteilen und HP Teilenummern.
- *Technical Reference Manual* – Technische Informationen zu Systemkomponenten, beispielsweise zur Systemplatine, zum Chipsatz und zum BIOS.
- *Leitfaden zur Fehlerbehebung* – Dieses Handbuch.

Ausführliche Informationen zu verfügbaren Services und Support erhalten Sie über die HP-Website: [www.hp.com/go/vectra](http://www.hp.com/go/vectra).

---

# 6

---

## Hewlett-Packard Support- und Informations-Services

Ausführliche Informationen zu HP Service und Support erhalten Sie über die Support-Website: [www.hp.com/go/vectrasupport](http://www.hp.com/go/vectrasupport).

## Informationen, die der HP Support von Ihnen benötigt

Bevor Sie Kontakt zum HP Support aufnehmen, stellen Sie die nachfolgend aufgeführten Informationen zusammen. Mit Hilfe dieser Informationen kann der HP Support Ihr Problem schnell und effizient bearbeiten.

PC-Beschreibung	
Modellnummer	Siehe Etikett auf der rechten Seite Ihres PCs.
Seriennummer	Siehe Etikett auf der rechten Seite Ihres PCs.
RAM <ul style="list-style-type: none"> <li>Größe des installierten Speichers in MB</li> <li>HP RAM oder RAM eines anderen Herstellers?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Größe des installierten RAM-Speichers wird im Hauptmenü des <i>Setup</i>-Programms angezeigt, auf das Sie während des Systemstarts über <b>F2</b> zugreifen können.</li> <li>Bei RAM-Speicher eines anderen Herstellers können Kompatibilitätsprobleme auftreten. Hewlett-Packard empfiehlt und unterstützt nur HP Speichermodule.</li> </ul>
Frage oder Problem	
Notieren Sie eine kurze Problembeschreibung	
Häufigkeit	Wie oft ist das Problem aufgetreten?
Problemloser Betrieb?	Wie lange hat der PC ordnungsgemäß funktioniert?
Kürzliche Änderungen am PC	Wurden am PC in letzter Zeit Änderungen vorgenommen?
Hardwarekonfiguration	
Welche BIOS-Version wird verwendet?	Die BIOS-Version wird im Hauptmenü des <i>Setup</i> -Programms angezeigt. Sie können dieses Programm durch Drücken der Taste <b>F2</b> während des Systemstarts aufrufen.
Änderungen an BIOS-Parametern?	Ist das Problem aufgetreten, nachdem mit Hilfe des <i>Setup</i> -Programms Änderungen am BIOS vorgenommen wurden?
Erstellen Sie eine Liste der Steckplätze und Interrupts, die von zusätzlichen Karten belegt werden (beispielsweise Netzwerk-, Sound- oder SCSI-Karten).	<i>Diese Maßnahme dient der Prüfung von Interrupt-Konflikten. Sie können die IRQs durch Ausführen des Programms e-DiagTools ermitteln (Siehe Seite 43).</i>
Betriebssystem	
Verwenden Sie das auf Ihrem PC vorinstallierte Betriebssystem?	
Wenn nicht, wie lautet die Version des verwendeten Betriebssystems?	<i>Wählen Sie im Menü Start die Option Einstellungen Systemsteuerung, und klicken Sie auf das Symbol System. Die Betriebssystemversion wird unter System angezeigt.</i>
Wurden Fehlermeldungen des Betriebssystems ausgegeben?	Notieren Sie den exakten Wortlaut aller Fehlermeldungen.
Sind beim Systemstart (beim POST - Power-On-Self-Test) Fehler aufgetreten? Dieser Test prüft alle internen Komponenten.	Alle POST-Fehler werden am Bildschirm angezeigt oder mit Hilfe von Signaltönen gemeldet.